

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



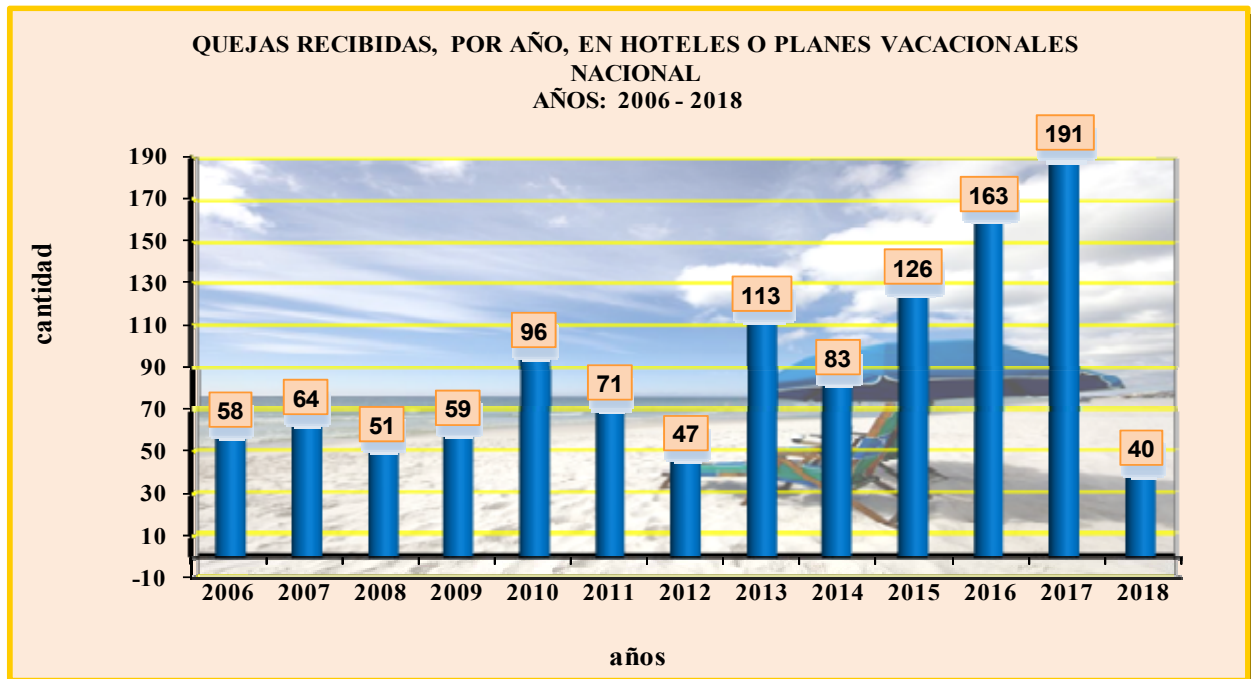
2006-2018

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B./)
2006	58	138,371.94
2007	64	146,510.59
2008	51	147,110.85
2009	59	143,950.36
2010	96	291,587.71
2011	71	152,494.40
2012	47	98,038.24
2013	113	275,561.36
2014	83	427,975.86
2015	126	321,717.23
2016	163	809,648.74
2017	191	978,465.99
2018	40	206,211.96
TOTAL	1,162	4,137,645.23

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	14	91,949.80
Falta de información comercial	12	61,092.66
Incumplimiento de contrato	4	17,116.00
Incumplimiento de servicio	4	5,415.50
Resolución de contrato	3	20,322.00
Cobro indebido	1	296.00
Daño y perjuicio	1	20.00
Resindir contrato	1	10,000.00
TOTAL	40	206,211.96

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	17	51,991.59
Acuerdo	24	143,997.00
Resolución/Devolución	1	767.43
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,750.00
TOTAL	43	200,506.02

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES, POR QUEJAS
RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	11
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	6
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	5
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	4
ARENAS TRAVEL CLUB	2
BUENAVENTURA TRAVELS	2
NETWORKS VACATION	2
DESARROLLADORA TURISTICAS ISTMO CORPORATION, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HMC CLUB HOTEL	1
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAPRIME, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
TOTAL	40

Fuente: ACODECO